

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع
تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات ورضا العملاء في شركات
الاتصالات السعودية بمدينة الرياض

أسم الطالب
آمال الحارثي
222000479

المشروع النهائي- 2
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير

الحمد لله أولاً وآخراً، الذي بنعمته تتم الصالحات، وله الحمد والشكر على ما أنعم به من توفيق وعون حتى أتممت هذا البحث.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جامعة ميد أوشن، وإلى أعضاء هيئة التدريس الكرام، على ما قدموه من علم وتوجيه ودعم طوال فترة الدراسة، والذي كان له الأثر الكبير في إنجاز هذا البحث.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى مشرف/مشرفة البحث على ما بذله من جهود في المتابعة والتوجيه وإبداء الملاحظات القيمة التي أسهمت في تحسين جودة هذا العمل.

ولا يفوتني أن أتوجه بالشكر والتقدير إلى جميع أفراد عينة الدراسة الذين تعاونوا في تعبئة الاستبانة، وأسهموا في توفير البيانات اللازمة لإتمام هذه الدراسة.

وأخيراً، أتقدم بخالص الشكر والامتنان إلى أسرتي وكل من ساندني وشجعني وقدم لي الدعم المعنوي خلال فترة إعداد هذا البحث، سائلاً الله تعالى أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به الجميع.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي وفقني وأعانني على إتمام هذا البحث، والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

أهدي هذا العمل المتواضع إلى والديّ العزيزين، اللذين كانا مصدر الدعم والعطاء والدعاء، وأسأل الله أن يجزيهما عني خير الجزاء.

وإلى أسرتي الكريمة، التي وقفت إلى جانبي وشجعتني طوال مسيرتي الدراسية، وكان لدعمها الأثر الكبير في إنجاز هذا البحث.

وإلى أساتذتي الأفاضل، الذين قدموا لي العلم والتوجيه والإرشاد، فكان لهم فضل كبير بعد الله في إتمام هذا العمل.

وإلى كل من ساندني وقدم لي كلمة تشجيع أو دعاء صادق خلال فترة إعداد هذا البحث.

أهدي هذا العمل راجيةً من الله تعالى أن ينفع به، وأن يجعله خالصاً لوجهه الكريم

مستخلص الدراسة

الهدف:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات بمدينة الرياض، وقياس مستوى تطبيق التحول الرقمي، وتحديد مدى تأثيره في رفع رضا العملاء وتحسين كفاءة الخدمات

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات من عينة من العاملين والعملاء في شركات الاتصالات بمدينة الرياض. كما جرى تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها

النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات، حيث ساهم في تحسين سرعة تقديم الخدمات، وزيادة دقتها وكفاءتها، ورفع مستوى رضا العملاء. كما بينت النتائج أن تطوير البنية التحتية الرقمية وتأهيل الموارد البشرية يعدان من أهم عوامل نجاح التحول الرقمي

التطبيقات والأهمية:

تكمن أهمية الدراسة في تقديم نتائج وتوصيات يمكن أن تساعد شركات الاتصالات على تطوير خدماتها الرقمية وتحسين جودة الأداء، كما تساهم في دعم متخذي القرار عند وضع الخطط والاستراتيجيات المتعلقة بالتحول الرقمي، وتمثل مرجعاً يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية التي تتناول التحول الرقمي وجودة الخدمات

الكلمات المفتاحية:

التحول الرقمي، جودة الخدمات، شركات الاتصالات، رضا العملاء، الرياض

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
9	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
9	1.1. المقدمة:.....
11	1.2. مشكلة الدراسة.....
11	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
11	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
12	1.3. أهمية الدراسة.....
12	1.3.1. على المستوى النظري:.....
12	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
13	1.4. أسئلة الدراسة.....
14	1.5. أهداف الدراسة.....
14	1.6. فرضيات الدراسة.....
15	1.7. نموذج الدراسة.....
16	1.8. الدراسة الميدانية.....
18	1.9. مخطط المشروع.....
20	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
21	2.1. المقدمة:.....
22	2.2. المتغير المستقل.....
24	2.3. المتغير التابع.....
26	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
26	2.5. الخاتمة.....
28	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
28	3.1. المقدمة.....
29	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
30	3.3. تصميم البحث.....

30	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
31	3.5. طريقة جمع البيانات.....
31	3.6. أنواع البيانات.....
32	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.....
33	3.8. الخاتمة.....
35	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
36	4.1. المقدمة.....
37	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
37	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
38	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
38	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
39	4.6. الخاتمة.....
40	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
40	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
40	5.2. توصيات الدراسة:.....
42	5.3. الخاتمة:.....
42	قائمة المراجع.....
45	الملاحق.....

جدول الأشكال

صفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
27	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	1-4
28	توزيع أفراد العينة حسب العمر	2-4

جدول الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
25	توزيع أفراد حسب الجنس	3-1
26	توزيع أفراد حسب العمر	2-3
35	نتائج اختبار الفرضية الأولى	1-4
37	نتائج اختبار الفرضية الثانية	2-4

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشهد قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية تطورًا كبيرًا في السنوات الأخيرة، وذلك نتيجة التقدم السريع في مجال التحول الرقمي واعتماد التقنيات الحديثة. وقد أصبحت شركات الاتصالات تعتمد بشكل متزايد على الأنظمة الرقمية والتطبيقات الذكية لتقديم خدماتها للعملاء بشكل أسرع وأكثر كفاءة.

يساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة، من خلال تقليل وقت الاستجابة وتسهيل عمليات التواصل مع العملاء.

كما يعمل على رفع مستوى رضا العملاء من خلال توفير خدمات إلكترونية متنوعة وسهلة الاستخدام. وتسعى شركات الاتصالات في مدينة الرياض بشكل خاص إلى مواكبة هذا التطور لتعزيز قدرتها التنافسية في السوق.

ويعد رضا العملاء من أهم المؤشرات التي تعكس نجاح هذه الشركات وجودة خدماتها.

لذلك أصبح من الضروري دراسة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة.

كما تساعد هذه الدراسة في فهم مدى تأثير التقنيات الحديثة على تجربة العملاء.

ويهدف هذا المشروع إلى تحليل تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات ورضا العملاء في شركات الاتصالات بمدينة الرياض.

بالإضافة إلى التعرف على أهم الممارسات الرقمية التي تسهم في تحسين الأداء.

وتكمن أهمية هذا الموضوع في ارتباطه المباشر بتطوير قطاع الاتصالات في المملكة.

كما ينسجم مع رؤية السعودية 2030 في دعم التحول الرقمي.

ومن المتوقع أن يساهم هذا التحول في تحسين الكفاءة التشغيلية للشركات.

وفي النهاية، فإن التحول الرقمي أصبح عنصرًا أساسيًا في نجاح شركات الاتصالات.

1.2. مشكلة الدراسة

أصبحت شركات الاتصالات تعتمد بشكل متزايد على الحلول الرقمية والتقنيات الحديثة لتقديم خدماتها، إلا أن مدى انعكاس هذا التحول على جودة الخدمات المقدمة للعملاء لا يزال يحتاج إلى دراسة وتحليل

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات

يوجد تأثير إيجابي للتحول الرقمي على رضا العملاء

توجد علاقة إيجابية بين جودة الخدمات ورضا العملاء
تؤثر سرعة الخدمة الرقمية بشكل إيجابي على رضا العملاء

توجد تحديات تؤثر على جودة الخدمات الرقمية

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تواجه شركات الاتصالات تحديات تتعلق بتحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا العملاء، الأمر الذي يتطلب معرفة مدى مساهمة التحول الرقمي في معالجة هذه التحديات وتحقيق مستويات أعلى من الجودة.

ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في شركات الاتصالات بمدينة الرياض

1.3. أهمية الدراسة

تحسين جودة خدمات شركات الاتصالات

رفع مستوى رضا العملاء

دعم التحول الرقمي في المملكة

1.3.1. على المستوى النظري:

1 إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات.

2 توضيح العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات في قطاع الاتصالات.

توفير إطار علمي يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

مساعدة شركات الاتصالات على فهم أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات.

دعم متخذي القرار في تطوير الخطط الرقمية.

المساهمة في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء.

تعزيز رضا العملاء ورفع القدرة التنافسية للشركات.

1.4. أسئلة الدراسة

تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات ورضا العملاء في شركات الاتصالات السعودية في مدينة الرياض

أولاً: التحول الرقمي

1. تعتمد شركات الاتصالات على التحول الرقمي في تقديم خدماتها.
2. توفر الشركات تطبيقات إلكترونية تسهل الوصول إلى الخدمات.
3. الخدمات الرقمية (الدفع، الشحن، الاستعلام) متوفرة بشكل مستمر.
4. التحول الرقمي ساعد في تقليل الحاجة لزيارة الفروع.

ثانياً: جودة الخدمات

- . جودة الخدمات المقدمة عبر التطبيقات الإلكترونية عالية.
- . سرعة تنفيذ الخدمات عبر الأنظمة الرقمية مناسبة.
- . لا توجد مشاكل تقنية متكررة في الخدمات الرقمية.
- . الدعم الفني الإلكتروني فعال وسريع الاستجابة.

ثالثاً: رضا العملاء

أنت راضٍ عن الخدمات الرقمية التي تقدمها شركة الاتصالات.

التحول الرقمي ساهم في تحسين تجربتك مع الشركة.
سهولة استخدام التطبيقات زادت من رضاك عن الخدمة.
. تنصح الآخرين باستخدام خدمات الشركة بسبب جودتها الرقمية.
أسئلة عامة (اختيارية للدراسة)

. أي شركة تستخدم غالباً؟ (STC / موبايلي / زين)
. هل تفضل الخدمات الرقمية على زيارة الفرع؟ (نعم / لا)
تقييمك العام للتحول الرقمي في شركات الاتصالات: (ممتاز / جيد / ضعيف)

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تجمع بين الجانب النظري والتطبيقي، ومن أبرزها:

- تحليل تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات في قطاع الاتصالات
- دراسة العلاقة بين جودة الخدمات ورضا العملاء بشكل تفصيلي
- قياس أثر سرعة تقديم الخدمات الرقمية على تجربة المستخدم
- تقييم دور سهولة استخدام الأنظمة الرقمية في تحسين رضا العملاء
- التعرف على التحديات التقنية والتنظيمية التي تؤثر على جودة الخدمات
- تقديم توصيات عملية تساعد المؤسسات على تحسين أدائها الرقمي
- الإسهام في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمة

فرضيات الدراسة

في ظل التوسع الكبير في تطبيق التحول الرقمي داخل المؤسسات الخدمية، وخاصة في قطاع الاتصالات، تبرز الحاجة إلى دراسة تأثير هذا التحول على جودة الخدمات ورضا العملاء. وعليه، تسعى هذه الدراسة للإجابة على الأسئلة التالية:

ما مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات السعودية؟

ما مدى تأثير التحول الرقمي على رضا العملاء في مدينة الرياض؟

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الرقمية ورضا العملاء؟

إلى أي مدى تؤثر سرعة تقديم الخدمات الرقمية على تجربة العميل؟

ما دور سهولة استخدام التطبيقات والخدمات الإلكترونية في تعزيز رضا العملاء؟

ما أبرز التحديات التي تواجه العملاء عند استخدام الخدمات الرقمية؟

هل تختلف آراء العملاء حول جودة الخدمات الرقمية باختلاف الخصائص الديموغرافية

نموذج الدراسة

يعتمد نموذج البحث على دراسة العلاقة بين التحول الرقمي كمتغير مستقل، وجودة الخدمات ورضا العملاء كمتغيرات تابعة، مع وجود مجموعة من المتغيرات الوسيطة التي تؤثر في هذه العلاقة.

حيث يفترض أن التحول الرقمي يسهم في تحسين جودة الخدمات بشكل مباشر، كما يؤثر بشكل غير مباشر من خلال تحسين سرعة الخدمة وسهولة الاستخدام وكفاءة الأداء، مما يؤدي في النهاية إلى زيادة مستوى رضا العملاء.

ويتكون النموذج من العلاقات التالية:

التحول الرقمي يؤثر على جودة الخدمات

التحول الرقمي يؤثر على سرعة الخدمة

التحول الرقمي يؤثر على سهولة الاستخدام

جودة الخدمات تؤثر على رضا العملاء

سرعة الخدمة تؤثر على رضا العملاء

سهولة الاستخدام تؤثر على رضا العملاء

1.5. الدراسة الميدانية

1.6.

الدراسة الميدانية (Empirical Study)

تُعد الدراسة الميدانية من المراحل الأساسية في البحث العلمي، حيث يتم من خلالها ربط الجانب النظري بالتطبيق العملي، وذلك من خلال جمع البيانات وتحليلها لاختبار فرضيات البحث والوصول إلى نتائج واقعية. وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات ورضا العملاء في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض.

يعتمد هذا الجزء من الدراسة على جمع بيانات ميدانية من عملاء الشركة، الذين يستخدمون الخدمات الرقمية مثل التطبيقات الإلكترونية والخدمات الذاتية وخدمات الإنترنت، حيث يمثل هؤلاء العملاء الفئة المستهدفة التي يمكن من خلالها قياس أثر التحول الرقمي بشكل مباشر.

يتكون مجتمع الدراسة من جميع عملاء شركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض، وتم اختيار عينة عشوائية تمثل هذا المجتمع، بحيث تراوح عدد المشاركين بين 150 إلى 200 مشارك، مع مراعاة التنوع في الخصائص الديموغرافية مثل العمر والمستوى التعليمي، وذلك لضمان الحصول على نتائج دقيقة وشاملة.

تم استخدام الاستبيان الإلكتروني كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظرًا لسهولة استخدامه وانتشاره الواسع، وقد تم تصميم الاستبيان وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي يتيح للمشاركين التعبير عن آرائهم بدرجات متفاوتة. وتضمن الاستبيان مجموعة من المحاور التي تقيس التحول الرقمي وجودة الخدمات ورضا العملاء بالإضافة إلى سرعة الخدمة وسهولة الاستخدام.

تم توزيع الاستبيان عبر وسائل متعددة مثل وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني، وذلك لضمان الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المشاركين خلال فترة زمنية محددة، مع التأكيد على سرية المعلومات واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

بعد جمع البيانات، تم تحليلها باستخدام برامج إحصائية مثل SPSS وExcel، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية مثل التحليل الوصفي لتحليل خصائص العينة، وتحليل الارتباط لدراسة العلاقة بين المتغيرات، بالإضافة إلى تحليل الانحدار لاختبار تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات ورضا العملاء.

كما تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على مجموعة من المختصين، وتم قياس ثباتها باستخدام معامل كرونباخ ألفا، حيث أظهرت النتائج مستوى عالٍ من الثبات، مما يعزز من موثوقية البيانات.

وتواجه الدراسة بعض الحدود، مثل اقتصرها على مدينة الرياض فقط، بالإضافة إلى اعتمادها على آراء المشاركين التي قد تتأثر بتجاربهم الشخصية، إلا أن ذلك لا يقلل من أهمية النتائج التي تعكس واقع الخدمات الرقمية.

وتكمن أهمية هذه الدراسة الميدانية في أنها تقدم بيانات واقعية تساعد في فهم تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات ورضا العملاء، كما تساهم في دعم القرارات الإدارية وتحسين مستوى الخدمات المقدمة.

1.7. مخطط المشروع

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى وصف الظاهرة وتحليل العلاقات بين المتغيرات.

نوع البحث:

بحث كمي (Quantitative Research)

أداة جمع البيانات:

استبيان إلكتروني يحتوي على مجموعة من الأسئلة المغلقة باستخدام مقياس Likert الخماسي

مجتمع الدراسة:

عملاء شركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض

حجم العينة:

150 – 200 مشارك

أسلوب المعاينة:

العينة العشوائية البسيطة

أدوات التحليل:

- SPSS
- Excel
- التحليل الإحصائي الوصفي
 - تحليل الارتباط
 - تحليل الانحدار

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تعيش المنظمات في العصر الحديث تحولات متسارعة نتيجة التطور التكنولوجي والثورة الرقمية التي أثرت بشكل كبير في أساليب العمل وتقديم الخدمات. وقد أصبح التحول الرقمي أحد أهم التوجهات الاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين. ويُقصد بالتحول الرقمي توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في مختلف العمليات والإجراءات الإدارية بهدف تطوير الأداء ورفع مستوى الإنتاجية وتحسين تجربة العملاء.

ويُعد قطاع الاتصالات من أكثر القطاعات تأثرًا بالتطورات التقنية نظرًا لاعتماده بشكل أساسي على التكنولوجيا في تقديم خدماته. ومع التوسع في استخدام التطبيقات الذكية والخدمات الإلكترونية والأنظمة الرقمية الحديثة، أصبحت شركات الاتصالات تسعى إلى تعزيز قدراتها التنافسية من خلال تبني استراتيجيات التحول الرقمي بما يحقق رضا العملاء ويرفع من مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم.

وفي المملكة العربية السعودية، يحظى التحول الرقمي باهتمام متزايد في ظل الجهود الرامية إلى بناء اقتصاد رقمي متطور وتحقيق أهداف رؤية السعودية 2030، حيث تسعى مختلف القطاعات إلى تطوير خدماتها وتحسين كفاءتها من خلال الاستفادة من التقنيات الحديثة. ويُعد قطاع الاتصالات من القطاعات الرائدة في هذا المجال، حيث شهد تطورًا ملحوظًا في تقديم الخدمات الرقمية وتوسيع القنوات الإلكترونية للتواصل مع العملاء.

ورغم الجهود الكبيرة التي تبذلها شركات الاتصالات في مجال التحول الرقمي، إلا أن قياس مدى تأثير هذا التحول على جودة الخدمات المقدمة للعملاء يظل موضوعًا مهمًا يستحق الدراسة والبحث. ومن هذا المنطلق تأتي هذه الدراسة للتعرف على تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات في شركات الاتصالات بمدينة الرياض، وبيان طبيعة العلاقة بينهما، بما يسهم في تقديم نتائج وتوصيات يمكن الاستفادة منها في دعم جهود التطوير وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء

2.2. المتغير المستقل

التحول الرقمي

يقصد بالتحول الرقمي عملية توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في مختلف أنشطة المنظمة بهدف تحسين الأداء ورفع الكفاءة وتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين.

ويشمل التحول الرقمي استخدام:

- * التطبيقات الذكية.
- * الحوسبة السحابية.
- * الذكاء الاصطناعي.
- * تحليل البيانات الضخمة.
- * المنصات الإلكترونية.

أهداف التحول الرقمي

1. تحسين كفاءة العمليات التشغيلية.
2. رفع مستوى الإنتاجية.
3. تحسين تجربة العملاء.
4. تسريع تقديم الخدمات.
5. دعم اتخاذ القرارات.

أبعاد التحول الرقمي

1. البنية التحتية التقنية.
2. الخدمات الرقمية.
3. الكفاءات الرقمية للعاملين.
4. الأمن السيبراني.
5. الابتكار التقني.

أهمية التحول الرقمي في شركات الاتصالات

تتمثل أهمية التحول الرقمي في شركات الاتصالات في:

* تسهيل وصول العملاء للخدمات.

* تقليل الوقت والجهد.

* رفع جودة الخدمة.

* زيادة رضا العملاء.

* تعزيز القدرة التنافسية

2.3. المتغير التابع

جودة الخدمات

تشير جودة الخدمات إلى قدرة المنظمة على تقديم خدمات تلبي احتياجات العملاء وتوقعاتهم بصورة فعالة ومستمرة.

أبعاد جودة الخدمات

1. الاعتمادية.

2. سرعة الاستجابة.

3. الأمان والثقة.

4. سهولة الحصول على الخدمة.
5. رضا العملاء.

أهمية جودة الخدمات

تكمن أهمية جودة الخدمات في:

- * زيادة رضا العملاء.
- * تعزيز ولاء العملاء.
- * تحسين صورة المنظمة.
- * تحقيق الميزة التنافسية.
- * زيادة الحصة السوقية.

مؤشرات قياس جودة الخدمات

- * سرعة تقديم الخدمة.
- * دقة الخدمة.
- * سهولة الاستخدام.
- * الاستجابة للشكاوى.
- * رضا العملاء.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير الأدبيات الإدارية إلى وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات، حيث تسهم التقنيات الرقمية في تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء وتحسين التواصل مع العملاء.

كما أن التحول الرقمي يساعد شركات الاتصالات على تقديم خدمات أكثر كفاءة وسرعة، مما ينعكس إيجابيًا على مستوى رضا العملاء وجودة الخدمات المقدمة لهم.

وتفترض الدراسة الحالية أن زيادة مستوى تطبيق التحول الرقمي تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات في شركات الاتصالات بمدينة الرياض.

2.5. الخاتمة

تناول هذا الفصل الإطار النظري والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، حيث تم استعراض مفهوم التحول الرقمي وأهميته وأبعاده المختلفة، ودوره في تطوير الأعمال وتحسين الأداء المؤسسي، كما تم التطرق إلى مفهوم جودة الخدمات وأهم أبعادها ومؤشراتها المستخدمة في قياس مستوى الجودة داخل المنظمات الخدمية. وقد أظهرت الأدبيات أن التحول الرقمي أصبح من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة لتحقيق الكفاءة والفاعلية وتحسين تجربة المستفيدين.

كما تم عرض مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، والتي تناولت التحول الرقمي وجودة الخدمات في قطاعات مختلفة، حيث أكدت نتائج معظم هذه الدراسات وجود علاقة إيجابية بين تطبيق التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. وقد ساعدت هذه الدراسات في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية وتحديد أبعاد المتغيرات وصياغة الفرضيات التي سيتم اختبارها.

ومن خلال ما تم عرضه في هذا الفصل، يتضح أن التحول الرقمي يمثل عاملاً مؤثراً في تحسين جودة الخدمات من خلال تسريع الإجراءات، ورفع كفاءة العمليات، وتحسين التواصل مع العملاء، الأمر الذي يدعم أهمية دراسة هذه العلاقة في قطاع الاتصالات بمدينة الرياض. وبناءً على ذلك، ينتقل البحث في الفصل التالي إلى عرض منهجية الدراسة والإجراءات العلمية المتبعة لجمع البيانات وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة للوصول إلى نتائج تسهم في تحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

اختيار المنهجية العلمية المناسبة من أهم المراحل التي يعتمد عليها نجاح أي دراسة علمية، إذ تمثل منهجية البحث الإطار الذي ينظم خطوات الباحث في جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية يمكن الاعتماد عليها في الإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها. وتساعد المنهجية العلمية على ضمان سلامة الإجراءات البحثية، كما تعزز من مصداقية النتائج وإمكانية الاستفادة منها في الجوانب العلمية والتطبيقية.

وفي ظل التطورات التقنية المتسارعة التي يشهدها العالم، أصبح التحول الرقمي أحد أهم العوامل المؤثرة في أداء المؤسسات بمختلف أنواعها، حيث تعتمد المؤسسات بشكل متزايد على التقنيات الرقمية والأنظمة الذكية لتحسين كفاءة العمليات، ورفع مستوى الإنتاجية، وتقديم خدمات أكثر جودة وسرعة تلبي احتياجات المستفيدين. وتعد شركات الاتصالات من أكثر القطاعات التي تأثرت بالتحول الرقمي، نظراً لاعتمادها بصورة كبيرة على التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماتها وإدارة عملياتها اليومية، الأمر الذي جعل جودة الخدمات المقدمة للعملاء مرتبطة بشكل مباشر بمدى نجاح تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي

وانطلاقاً من أهمية هذا الموضوع، تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات بمدينة الرياض، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين

مستوى تطبيق التحول الرقمي ومستوى جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين في هذه الشركات. ويتطلب تحقيق هذا الهدف اتباع منهجية بحثية علمية تتسم بالدقة والتنظيم، وتوضح جميع الإجراءات التي تم اتباعها منذ تصميم الدراسة وحتى تحليل البيانات واستخلاص النتائج.

ويتناول هذا الفصل عرضاً شاملاً للمنهجية التي اعتمدت عليها الدراسة، حيث يبدأ بتوضيح المنهج البحثي المستخدم، ثم التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، يلي ذلك عرض تصميم البحث وفق نموذج (Research Onion)، ثم تحديد مجتمع الدراسة والعينة وطريقة اختيارها، وبيان أدوات جمع البيانات المستخدمة وآلية تطبيقها، بالإضافة إلى توضيح أنواع البيانات التي اعتمدت عليها الدراسة، سواء كانت بيانات أولية أم ثانوية، كما يتناول الفصل الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، بما يسهم في اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها بصورة علمية دقيقة.

ويهدف هذا الفصل إلى توفير وصف واضح ومتكامل للإجراءات المنهجية التي تم اتباعها في تنفيذ الدراسة، بما يضمن تحقيق أعلى درجات المصداقية والموضوعية، ويعزز من موثوقية النتائج التي سيتم عرضها ومناقشتها في الفصل الرابع، وصولاً إلى تقديم مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي يمكن أن تسهم في دعم جهود التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات في شركات الاتصالات بمدينة الرياض.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

المتغير المستقل التحول الرقمي

هو استخدام التقنيات الرقمية الحديثة مثل الحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي، وتطبيقات الهاتف المحمول، والأنظمة الإلكترونية في تطوير العمليات والخدمات داخل شركات الاتصالات، ويُقاس من خلال استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة.

المتغير التابع جودة الخدمات

ويقصد به مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء من حيث السرعة، والدقة، والاعتمادية، والاستجابة، ورضا العملاء، ويُقاس أيضاً باستخدام استجابات المشاركين في الاستبانة.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لكونه الأنسب لدراسة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات.

ويتكون تصميم البحث وفق نموذج Research Onion من:

- * الفلسفة البحثية: الفلسفة الوضعية (Positivism).
- * المدخل البحثي: المدخل الاستنباطي (Deductive Approach).
- * الاستراتيجية: الدراسة المسحية (Survey Research).
- * الأفق الزمني: دراسة مقطعية (Cross-sectional Study).
- * طريقة جمع البيانات: استبانة إلكترونية.

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي شركات الاتصالات العاملة بمدينة الرياض.

العينة

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من موظفي شركات الاتصالات.

بلغ حجم العينة 200 موظف، وهو عدد مناسب لتحقيق أهداف الدراسة وإجراء التحليل الإحصائي.

3.5. طريقة جمع البيانات

تم جمعها من خلال استبانة إلكترونية وزعت على موظفي شركات الاتصالات بمدينة الرياض.

ثانياً: البيانات الثانوية

تم الحصول عليها من:

- * الكتب العلمية.
- * الأبحاث والدراسات السابقة.
- * الرسائل الجامعية.
- * المجلات العلمية المحكمة.
- * المواقع الرسمية ذات العلاقة

3.6. أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات

البيانات الأولية

هي البيانات التي تم جمعها مباشرة من أفراد العينة باستخدام الاستبانة.

البيانات الثانوية

تشمل المعلومات المستقاة من الدراسات السابقة والكتب والمراجع العلمية والتقارير المنشورة

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات، وذلك من خلال

- * التكرارات (Frequencies).
- * النسب المئوية (Percentages).
- * المتوسطات الحسابية (Means).
- * الانحرافات المعيارية (Standard Deviations).
- * اختبار معامل الثبات (Cronbach's Alpha).
- * تحليل الارتباط (Pearson Correlation).
- * تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression).

تناول هذا الفصل منهجية البحث التي تم الاعتماد عليها لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها المتعلقة بأثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في شركات الاتصالات بمدينة الرياض. وقد تم عرض المنهج العلمي المناسب للدراسة، والمتمثل في المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره من أكثر المناهج ملائمة لدراسة الظواهر الإدارية وتحليل العلاقات بين متغيرات البحث. كما تم توضيح تصميم البحث وفق نموذج (Research Onion)، والذي أسهم في تنظيم خطوات الدراسة وتحديد الأساليب والإجراءات العلمية المتبعة في تنفيذها

واستعرض الفصل كذلك التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، بما يضمن وضوح المفاهيم المستخدمة وإمكانية قياسها بصورة دقيقة، إضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة والعينة المناسبة التي تمثل المجتمع المستهدف، مع توضيح أسلوب اختيارها بما يحقق أهداف البحث ويعزز من إمكانية تعميم النتائج. كما تم بيان أداة جمع البيانات والمتمثلة في الاستبانة، وشرح كيفية إعدادها وتوزيعها على أفراد العينة، بالإضافة إلى توضيح مصادر البيانات الأولية والثانوية التي اعتمدت عليها الدراسة في بناء إطارها النظري ودعم نتائجها

وتناول الفصل أيضاً أنواع البيانات التي اعتمدت عليها الدراسة، والأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة مثل التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل الثبات (كرونباخ ألفا)، وتحليل الارتباط، وتحليل الانحدار الخطي، بما يساهم في الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية يمكن الاعتماد عليها في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة

وتُعد المنهجية التي تم عرضها في هذا الفصل الأساس العلمي الذي تستند إليه الدراسة، إذ تضمن سلامة الإجراءات البحثية ودقة النتائج، كما تعكس مدى التزام الباحث بالمعايير العلمية المتعارف عليها في إعداد البحوث الأكاديمية. ومن المتوقع أن تساهم هذه المنهجية في توفير بيانات موثوقة تساعد على تحليل واقع التحول الرقمي في شركات الاتصالات بمدينة الرياض، وقياس مدى تأثيره في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، بما يدعم اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة ويعزز من قدرة هذه الشركات على مواكبة التطورات التقنية وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والتميز

ويُعد هذا الفصل للانتقال إلى الفصل الرابع، الذي سيتم فيه عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها في ضوء أهداف الدراسة وفرضياتها، مع تفسير النتائج وربطها بالدراسات السابقة والإطار النظري، وصولاً إلى استخلاص أهم الاستنتاجات والتوصيات التي يمكن أن تساهم في دعم جهود التحول الرقمي والارتقاء بجودة الخدمات في قطاع الاتصالات، بما يحقق الفائدة للباحثين وصناع القرار والمؤسسات العاملة في هذا المجال

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها بعد جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وذلك بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها. ويشمل الفصل عرضاً منظماً للنتائج المستخلصة من استجابات أفراد العينة، ثم تفسيرها ومناقشتها في ضوء أهداف الدراسة والإطار النظري والدراسات السابقة. كما يتضمن اختبار الفرضيات لمعرفة مدى وجود علاقة أو تأثير بين متغيرات الدراسة، وصولاً إلى استخلاص أهم النتائج التي تسهم في تحقيق أهداف البحث، ومن ثم تقديم خاتمة تلخص أبرز ما توصلت إليه الدراسة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

المتغيرات	الفئة	التكرار
الجنس	ذكر أنثى	18% 81%
العمر	أقل من 20 سنة من 20-29 سنة من 30-39 سنة	0% 43% 56%
المستوى التعليمي	ثانوي دبلوم بكالوريوس دراسات عليا	0% 0% 18% 81%
عدد سنوات استخدام خدمات شركات الاتصالات	أقل من سنة من 1-3 سنوات من 4-6 سنوات أكثر من 6 سنوات	31% 12% 12% 43%

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

المحور	عدد العبارة	درجة الثبات
التحويل الرقمي	5	مرتفع
جودة الخدمات	5	مرتفع
المجموع	10	مرتفع جداً

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

المحور	المتوسط الحساب	مستوى الموافقة العام
التحويل الرقمي	2.67%	متوسط يميل إلى المرتفع
جودة الخدمات	2.89%	متوسط يميل إلى المرتفع

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحويل الرقمي وجودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات بمدينة الرياض، مما يشير إلى أن تطبيق التقنيات الرقمية يسهم بشكل إيجابي في تحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء. كما بينت النتائج أن استخدام الأنظمة الرقمية الحديثة أدى إلى سرعة إنجاز المعاملات، وتحسين دقة الخدمات، ورفع مستوى رضا العملاء.

وأوضحت النتائج كذلك أن الاستثمار في البنية التحتية الرقمية وتدريب الموظفين على استخدام التقنيات الحديثة يعدان من أهم العوامل التي تدعم نجاح التحويل الرقمي داخل شركات الاتصالات. وبناءً على نتائج اختبار الفرضيات، تم قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود تأثير إيجابي للتحويل الرقمي على جودة الخدمات، بينما تم رفض الفرضية الصفرية التي تنفي وجود هذا التأثير.

وتتفق هذه النتائج مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت أن التحويل الرقمي يسهم في رفع كفاءة الأداء، وتحسين جودة الخدمات، وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات، الأمر الذي يعزز أهمية استمرار الشركات في تطوير خدماتها الرقمية بما يتوافق مع تطلعات العملاء.

4.6. الخاتمة

خلصت هذه الدراسة إلى أن التحول الرقمي أصبح أحد أهم العوامل التي تسهم في تطوير جودة الخدمات في شركات الاتصالات بمدينة الرياض، حيث ساعد في تحسين سرعة تقديم الخدمات، وزيادة دقتها، وتعزيز رضا العملاء. كما أظهرت النتائج أن نجاح التحول الرقمي يعتمد على توافر بنية تقنية متطورة، ودعم الإدارة العليا، وتأهيل الكوادر البشرية، والاستثمار المستمر في التقنيات الحديثة.

وتؤكد الدراسة أهمية استمرار شركات الاتصالات في تبني استراتيجيات التحول الرقمي، والعمل على تطوير الأنظمة الإلكترونية، وتوفير برامج تدريبية للعاملين، والاهتمام بقياس رضا العملاء بشكل دوري، بما يضمن تحسين جودة الخدمات وتعزيز القدرة التنافسية في سوق الاتصالات السعودي. كما توصي الدراسة بإجراء أبحاث مستقبلية تتناول أثر التحول الرقمي في قطاعات أخرى، أو دراسة متغيرات إضافية قد تؤثر في جودة الخدمات، بما يسهم في إثراء المعرفة العلمية ودعم صناع القرار

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

6. تقتصر هذه الدراسة على بحث أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في شركات الاتصالات بمدينة الرياض خلال الفترة الزمنية المحددة للدراسة، واعتمدت على استجابات عينة من العاملين والعملاء باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. كما اقتصرَت الدراسة على مجموعة من المتغيرات المرتبطة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات، لذلك قد لا يمكن تعميم النتائج على جميع القطاعات أو المناطق الأخرى. أما بالنسبة للدراسات المستقبلية، فيوصى بإجراء دراسات مماثلة في مدن ومناطق مختلفة داخل المملكة العربية السعودية، وإجراء مقارنات بين شركات الاتصالات والقطاعات الأخرى، بالإضافة إلى دراسة متغيرات جديدة مثل رضا العملاء، والابتكار الرقمي، والذكاء الاصطناعي، وأمن المعلومات، لما لها من أثر في تحسين جودة الخدمات وتعزيز التحول الرقمي

6.1. توصيات الدراسة:

- * تعزيز الاستثمار في تقنيات التحول الرقمي وتحديث البنية التحتية الرقمية.
- * تطوير مهارات العاملين من خلال برامج تدريبية مستمرة على التقنيات الحديثة.
- * تحسين جودة الخدمات الإلكترونية بما يحقق رضا العملاء وسرعة الاستجابة لاحتياجاتهم.
- * الاهتمام بأمن المعلومات وحماية بيانات العملاء لزيادة الثقة في الخدمات الرقمية.
- * الاستمرار في قياس رضا العملاء والاستفادة من آرائهم في تطوير الخدمات.
- * تشجيع الابتكار واستخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات لدعم جودة الخدمات واتخاذ القرارات

6.2. الخاتمة:

تناولت هذه الدراسة موضوع أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في شركات الاتصالات بمدينة الرياض، وذلك بهدف التعرف على مدى إسهام تطبيق التقنيات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء ورفع كفاءة الأداء داخل الشركات. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي أصبح من أهم العوامل التي تسهم في تطوير الخدمات، من خلال تسريع الإجراءات، وتحسين دقة العمليات، وتعزيز التواصل مع العملاء، بما ينعكس إيجاباً على مستوى رضاهم.

كما بينت الدراسة أن نجاح التحول الرقمي لا يعتمد على توفير التقنيات الحديثة فقط، بل يتطلب وجود بنية تحتية رقمية قوية، وكوادر بشرية مؤهلة، ودعم إداري مستمر، بالإضافة إلى تبني ثقافة تنظيمية تشجع على الابتكار والتطوير. وأكدت النتائج أن الاستثمار في التقنيات الرقمية يسهم في رفع جودة الخدمات وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة لشركات الاتصالات في ظل التطورات التقنية المتسارعة.

وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة، يمكن القول إن التحول الرقمي يمثل ركيزة أساسية لتحقيق التميز المؤسسي وتحسين تجربة العملاء، الأمر الذي يستدعي استمرار الشركات في تطوير خدماتها الرقمية، ومواكبة المستجدات التقنية، والاهتمام بقياس رضا العملاء بشكل دوري، بما يضمن تقديم خدمات أكثر كفاءة وجودة.

وفي الختام، تأمل الباحثة أن تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي وجودة الخدمات، وأن تكون مرجعاً يفيد الباحثين والمهتمين وصناع القرار، وأن تفتح المجال أمام دراسات مستقبلية تتناول جوانب أخرى ذات صلة، بما يسهم في دعم جهود التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030

قائمة المراجع

الحربي، محمد بن عبدالله. (2022). التحول الرقمي في المؤسسات. الرياض: دار جامعة الملك سعود للنشر.

السلمي، أحمد محمد. (2021). إدارة الجودة الشاملة وتطوير الخدمات. جدة: دار حافظ للنشر.

الشمري، فهد بن صالح. (2020). إدارة الخدمات الإلكترونية والتحول الرقمي. الرياض: مكتبة الرشد.

العتيبي، خالد بن عبدالله. (2021). إدارة الجودة في المؤسسات الخدمية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2023). تقرير التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. الرياض، المملكة العربية السعودية.

هيئة الحكومة الرقمية. (2023). تقرير قياس التحول الرقمي. الرياض، المملكة العربية السعودية.

رؤية المملكة العربية السعودية 2030. (2023). برنامج التحول الوطني. الرياض، المملكة العربية السعودية.

.Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). Marketing Management (16th ed.). Pearson

**Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). Management Information Systems:
.Managing the Digital Firm (17th ed.). Pearson**

**Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A
Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.
.Journal of Retailing, 64(1), 12–40**

**Vial, G. (2019). Understanding Digital Transformation: A Review and a
Research Agenda. The Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118–
.144**

**Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., et al. (2021). Digital
Transformation: A Multidisciplinary Reflection and Research Agenda.
.Journal of Business Research, 122, 889–901**

**Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). Leading Digital: Turning
.Technology into Business Transformation. Harvard Business Review Press**

**Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., & Buckley, N. (2015).
Strategy, Not Technology, Drives Digital Transformation. MIT Sloan
.Management Review**

**Porter, M. E., & Heppelmann, J. E. (2014). How Smart, Connected Products
.Are Transforming Competition. Harvard Business Review, 92(11), 64–88**

الملاحق

استبانة بعنوان: أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في شركات الاتصالات بمدينة الرياض

الجنس

ذكر

أنثى

العمر

أقل من 20 سنة

من 20-29 سنة

من 29-30 سنة

المستوى التعليمي

ثانوي

دبلوم

بكالوريوس

دراسات عليا

عدد سنوات استخدام شركات خدمات الاتصالات

أقل من سنة

من 1-3 سنة

من 4-6 سنة

أكثر من 6 سنوات

اخبارات الاستبيان

يمكنني إنجاز معظم الخدمات إلكترونياً دون زيارة الفرع

يمكنني إنجاز معظم الخدمات إلكترونياً دون زيارة الفرع

أوصي الآخرين باستخدام الخدمات الرقمية لشركات الاتصالات

تستخدم شركة الاتصالات خدمات رقمية سهلة الاستخدام

الخدمات الرقمية تعمل بكفاءة دون أعطال متكرر

رابط الاستبيان

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdJJPzx2O9y5YuFG9ejp-guU9ukSTCu2C5jvoQ5OlxOY3vGWw/viewform?usp=public-editor>